2020

Jaarverslag klachten

Rob Stam
Klachtencoördinator
Mei, 2021

de BUCH

Inhoud

Inleiding 2
Wat verstaan wij onder een klacht? 2
Klachtafhandeling 2
Rapportage 2
Routering 3
Managementsamenvatting 4
Totaaloverzicht klachten werkorganisatie de BUCH 5
Vergelijking aantal klachten 5
Toelichting cijfers 5
Benchmark 6
Klachtencommissie Jeugd 6
Doorlooptijden klachten 6
Aanbevelingen rekenkamercommissie naar klachtenafhandeling 6
Klachten via nationale ombudsman 6
Terechte klachten per domein 7
Inwoners en Ondernemers 7
Beheer Openbare Ruimte 8
Samenleven 8
Ruimtelijk Ordening 9
Bedrijfsvoering 9
Externe partijen 10
Complimenten 10
Aanbevelingen/verbeteringen 10
Terechte klachten per gemeente 11
Bijlage 1: Bestuurlijke reacties rekenkameronderzoek 13
Bijlage 2: Selectie complimenten 16

Inleiding

Hierbij het jaarverslag klachten voor de gemeenten Bergen, Uitgeest, Castricum en Heiloo. Dit jaarverslag bevat de klachten die in 2020 zijn afgehandeld door werkorganisatie de BUCH.

Wat verstaan wij onder een klacht?

Een klacht is een uiting van ontevredenheid over een bewezen dienst, gedrag van een persoon of een product.
Algemene klachten of wensen over beleid dan wel beleidsuitvoering in het algemeen vallen buiten de klachtenregeling.

Klachtafhandeling

Een goede klachtafhandeling doet recht aan alle belangen en partijen. Werkorganisatie BUCH vindt het belangrijk om klachten goed op te lossen om te komen tot hogere klanttevredenheid en professionaliteit van de gemeente.

Door klachten professioneel te behandelen, leert de organisatie en gebruikt dit als instrument om de kwaliteit van de dienstverlening structureel te verbeteren.

Rapportage

In deze rapportage wordt per gemeente inzicht gegeven in het aantal en soorten klachten. Er wordt een vergelijking gemaakt vanaf de start van de werkorganisatie.

Deze klachten worden onderverdeeld per domein. Er wordt ingezoomd op terechte klachten.

Terechte klachten

Bejegening	Als de indiener van de klacht vindt dat een medewerker van de gemeente zich onbehoorlijk heeft gedragen.
Geen reactie of geen tijdige reactie	De inwoner/ondernemer krijgt géén of een te late reactie.
Werkwijze	Een procedure is niet op de juiste manier uitgevoerd of er is verkeerde/onvolledige informatie verstrekt.
Combinatie van onderwerpen	Een combinatie van de hierboven genoemde onderwerpen.

Onterechte klachten
Sommige klachten die via het klachtenformulier aangemeld worden, voldoen niet aan de criteria om de klacht in behandeling te nemen. Dit betreft vaak meldingen van ongenoegen tegen beleid. In 2020 waren dit vooral meldingen tegen het afvalbeleid.

Ondanks dat de klacht niet voldoet aan de criteria, wordt dit wel binnen de organisatie geadresseerd en wordt er wel iets mee gedaan, namelijk:

- de betreffende afdeling wordt van de melding op de hoogte gesteld. Bij meerdere meldingen zou dit namelijk kunnen leiden tot bijstelling van het beleid.
- de melding wordt doorgezonden naar de juiste afdeling als signaal/melding en de inwoner wordt op de hoogte gesteld dat het niet als klacht in behandeling is genomen, maar als melding.
- er wordt gewezen op de mogelijkheid van een ingezonden brief aan het college en/of de gemeenteraad.

Routering
Dit jaarverslag wordt via de directie BUCH aangeboden aan het bestuur van werkorganisatie BUCH. Daarna wordt het verslag aangeboden aan de colleges en gemeenteraden van de gemeenten Bergen, Uitgeest, Castricum en Heiloo.

Managementsamenvatting

Klachten 2020 de BUCH

gemeente BERGEN	gemeente UITGEEST	gemeente CASTRICUM	GEMEENTE HEILOO
69	16	61	64

Het indienen van een klacht is laagdrempelig. Makkelijk bereikbaar via websites, telefoon of een persoonlijke afspraak.

339 klachten aangemeld

210 klachten terecht

Inwoners en Ondernemers 61

Bedrijfsvoering 4

Ruimtelijke Ontwikkeling 39

Samenleven 12

Beheer Openbare Ruimte 94

52 klachten doorgezonden naar externe partners.

2 zaken voor klachtencommissie jeugd.

Aanbevelingen:

- **Publicatie klachtadressen externe partners.**
- **Zaaksysteem invoeren om termijnen van afhandeling beter te borgen.**
- **Terugbrengen doorlooptijden klachten.**

Door snelle medewerking van de medewerkers van de BUCH konden 204 klachten informeel worden opgelost naar tevredenheid van de inwoners.

1 onderzoek van de Nationele Ombudsman.

Klantcontacten

83000

35413

19480

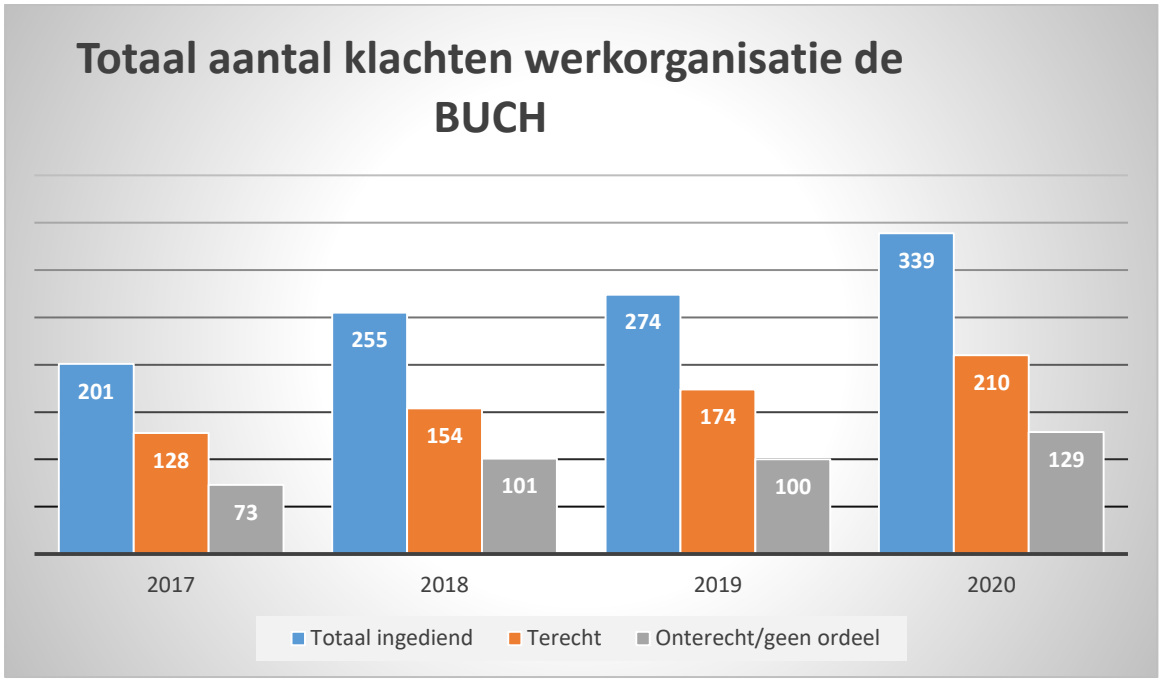
40 schriftelijke complimenten.

- **14 klachten: Bejegening.**
- **92 klachten: Niet of te laat gereageerd.**
- **102 klachten: Onjuist uitgevoerde werkprocessen**
- **2 klachten: Een mix van bovenstaande onderwerpen.**

de BUCH verbindt !

Totaaloverzicht klachten werkorganisatie de BUCH

Vergelijking aantal klachten



Toelichting cijfers

Het totaal aantal aangemelde klachten in 2020 is ten opzichte van 2019 gestegen met 65. Het aantal **terechte** klachten is met 36 gestegen.

Het aantal klantcontacten via het KCC bedroeg in 2020 83000. Via de balie waren er 35413 klantcontacten en via Fixi waren er 19480 meldingen. Het aantal klachten t.o.v. het aantal geregistreerde klantcontacten bedraagt 0,25%.

Er zijn zes klachten formeel afgehandeld en gegrond verklaard.

Er zijn 204 terechte klachten informeel afgehandeld. Het informeel afhandelen van klachten heeft de voorkeur en sluit aan bij de visie van de Nationale Ombudsman die informele klachtafhandeling adviseert.

Stijging

Er is een stijging te constateren bij het domein Beheer Openbare Ruimte, team Afval in de categorie ‘geen reactie/te late reactie’ (+10) en de categorie ‘werkwijze’ (+27)
Dit had te maken met de uitrol van het grondstoffenplan in 2020 voor de gemeenten Uitgeest, Castricum en Heiloo (UCH). Dit was een veelomvattende operatie waar iedere inwoner mee te maken heeft gehad binnen UCH.

Er is een stijging te constateren bij het domein Inwoners & Ondernemers in de categorie 'geen reactie/te late reactie' (+16) en de categorie 'werkwijze' (+11) Dit is te verklaren door veel verloop van personeel en een crisissituatie op de locatie in Bergen.

Tevens is een stijging te zien bij het Domein Ruimtelijke Ontwikkeling, team Toezicht, Handhaving en Veiligheid. in de categorie 'bejegening'(+7) en 'werkwijze' (+10)

Er was sprake van een klantonvriendelijke BOA bij een ingehuurd extern bedrijf. Dit heeft meer klachten gegeven in de categorie 'bejegening'. Werkorganisatie de BUCH is sinds 1 januari 2021 aangesloten bij een ander extern bedrijf.

Daling
Er is een daling te zien van het aantal klachten bij de domeinen Samenleven (-10) en Bedrijfsvoering (-11).
De daling bij de afdeling Samenleven is een vermindering in de categorie 'werkwijze'. Waarschijnlijk is een betere personele bezetting hier debet aan.
Een daling van het cijfer bij het domein Bedrijfsvoering is verklaarbaar door de overdracht van de uitvoering belastingen en klachtafhandeling aan de firma Cocensus.

Benchmark

Er is geen benchmark beschikbaar voor klachten bij gemeenten. Gemeenten die qua inwonersaantal vergelijkbaar zijn met werkorganisatie BUCH zijn: Venlo (275 aangemelde klachten) en Amstelveen (380 aangemelde klachten).

Klachtencommissie Jeugd

Formele klachten over jeugdzaken worden behandeld door een onafhankelijke klachtencommissie Jeugd volgens paragraaf 4.2. a van de Jeugdwet. In 2020 zijn er 11 zaken in behandeling genomen.

Daarvan zijn er negen informeel in een voortraject afgedaan. Er zijn twee klachten door de commissie afgedaan.

Doorlooptijden klachten

Er zijn twaalf klachten niet binnen de wettelijk gestelde termijn afgehandeld. Dit zijn er vijf minder dan vorig jaar.

Aanbevelingen rekenkamercommissie naar klachtenafhandeling

Het rapport van de Rekenkamer is bestuurlijk ontvangen en bestuurlijke reacties zijn gegeven. Het vervolgtraject is ingezet om uitvoering te geven aan aanbevelingen en nader onderzoek uit te voeren naar de mogelijkheden. (zie bijlage 1)

Klachten via nationale ombudsman

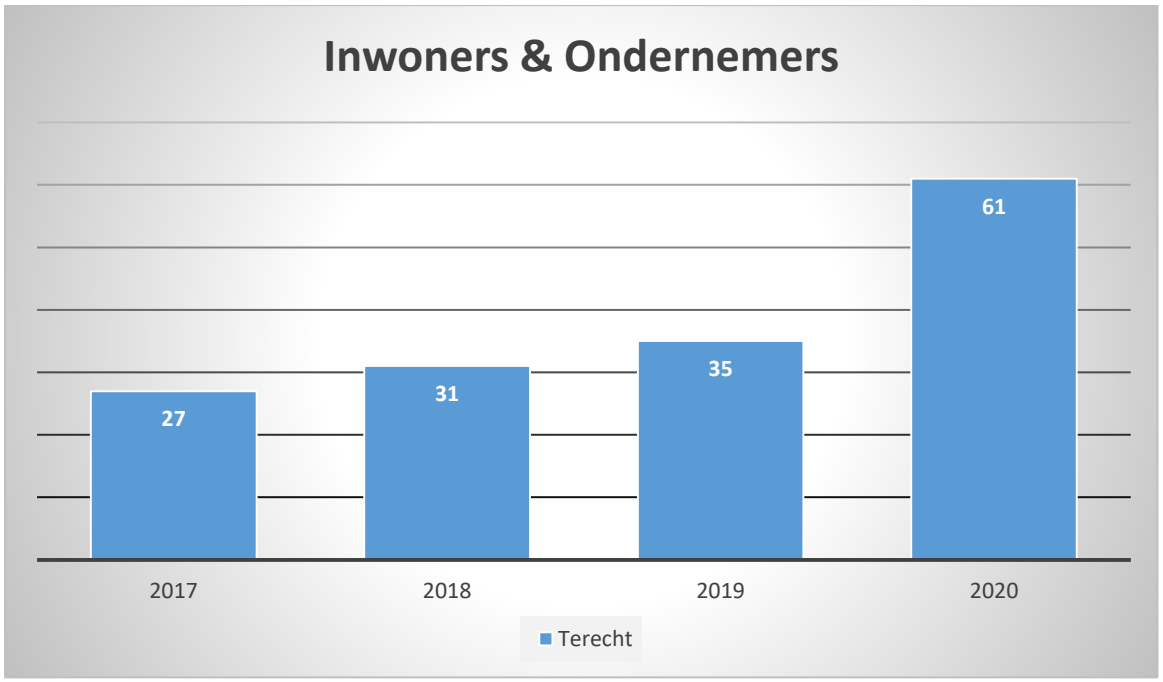
De gemeente is de instantie om de klacht als eerste te behandelen. De Nationale ombudsman (N.O.) komt in beeld indien er onvrede bestaat over de behandeling en/of beoordeling van de klacht door de gemeente. De N.O. kan op verzoek een onderzoek

starten als daarvoor voldoende reden bestaat. De klachtencoördinator is de contactpersoon voor de N.O.

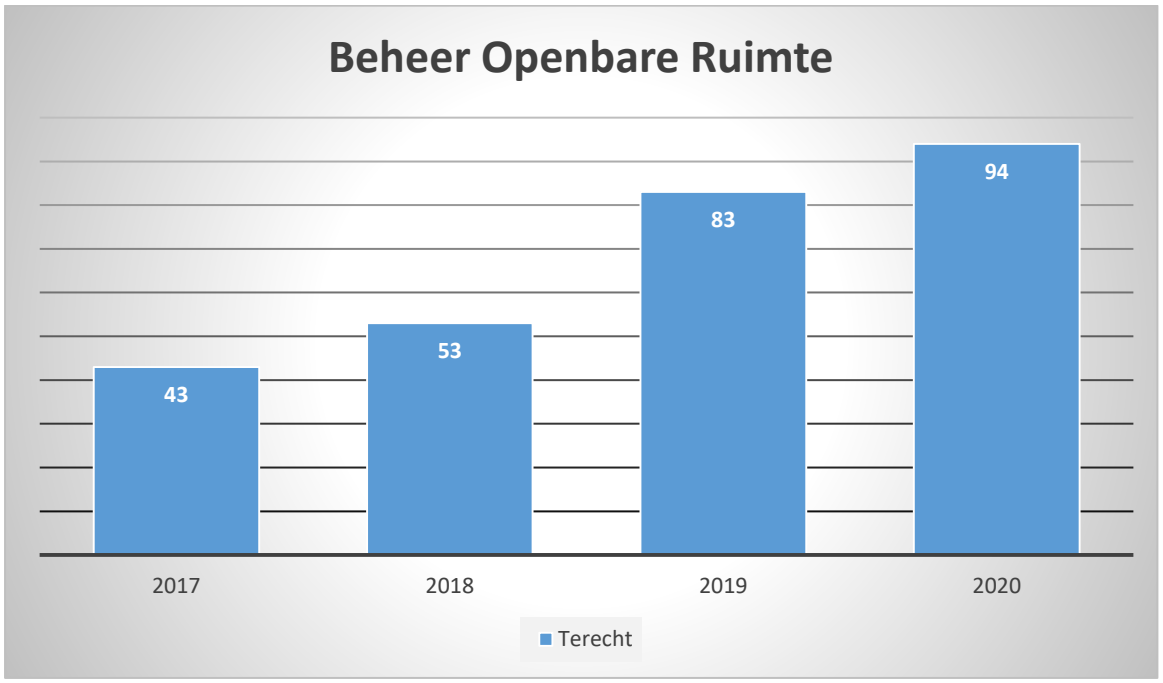
Er zijn in totaal 26 klachten bij de N.O. aangemeld. Bij één van deze 26 klachten heeft de N.O. een nader onderzoek verricht met de uitkomst gegrond. Dit had betrekking op een onderwerp van de afdeling Samenleven en een inwoner van de gemeente Heiloo. Bij drie klachten heeft de klachtencoördinator bemiddeld en heeft het niet verder geleid tot nader onderzoek.
De overige 22 andere klachten, die bij de N.O. waren aangemeld, zijn terugverwezen ter behandeling naar de klachtencoördinator of een andere (overheid) instantie.

Terechte klachten per domein

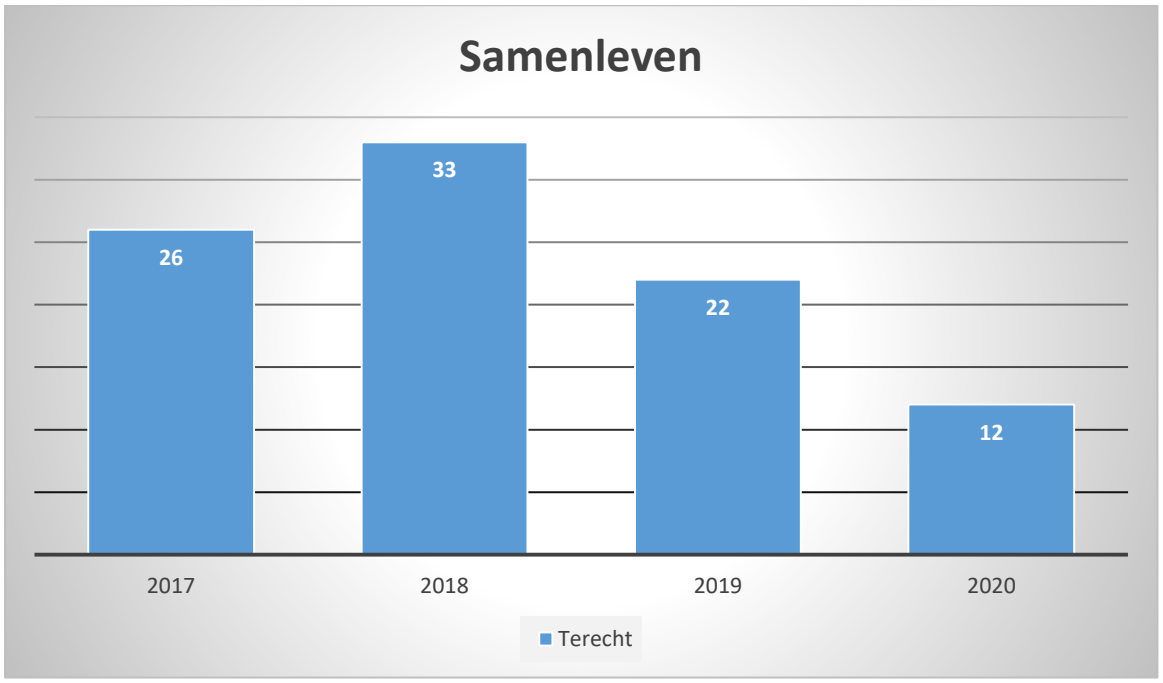
Inwoners en Ondernemers



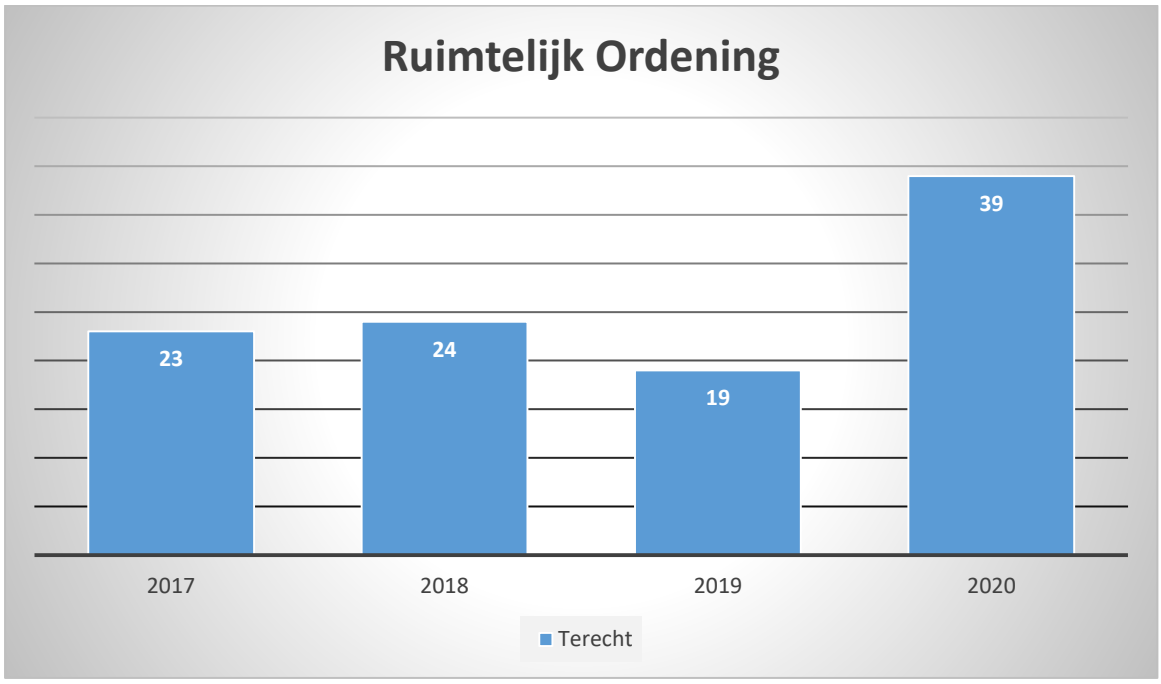
Beheer Openbare Ruimte



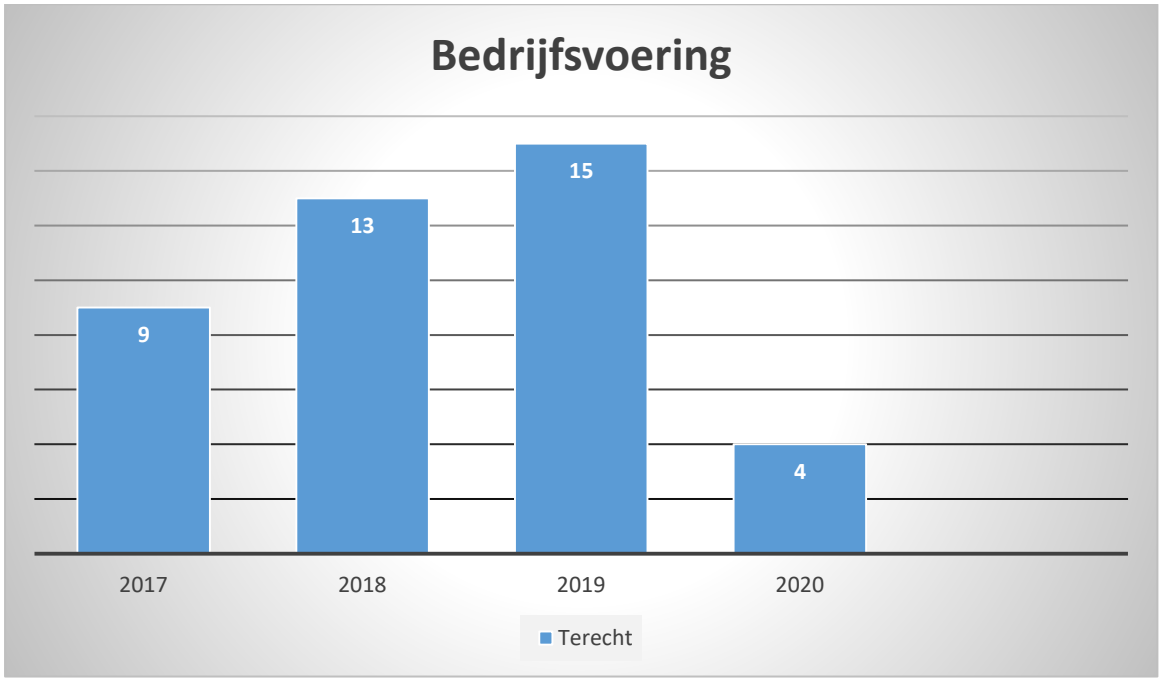
Samenleven



Ruimtelijk Ordening



Bedrijfsvoering



*klachten over bestuurders worden apart verantwoord via gemeentelijke jaarverslagen en worden op gebruikelijke wijze gepubliceerd. Het aantal (2) is meegenomen in de totaal aangemelde klachten maar dus niet uitgesplitst via de grafieken.

Externe partijen

In 2020 werden 52 klachten ingediend die bedoeld waren voor externe partijen zoals: HVC, Cocensus, politie, Connexxion, provincie, schuldhulpverlening, Hoogheemraadschap etc.

Deze klachten zijn doorverwezen en waar nodig heeft er bemiddeling plaatsgevonden door de klachtencoördinator van de BUCH wanneer er een beroep werd gedaan op de gemeente als eindverantwoordelijke. Dit aantal maakt geen deel uit van het totaal aantal aangemelde klachten.

Complimenten

Naast de mondelinge complimenten zijn er ook inwoners die de moeite nemen om digitale en schriftelijke complimenten te geven. In 2020 zijn veertig complimenten aangemeld.
Voorbeelden: Zie bijlage 2

Aanbevelingen/verbeteringen

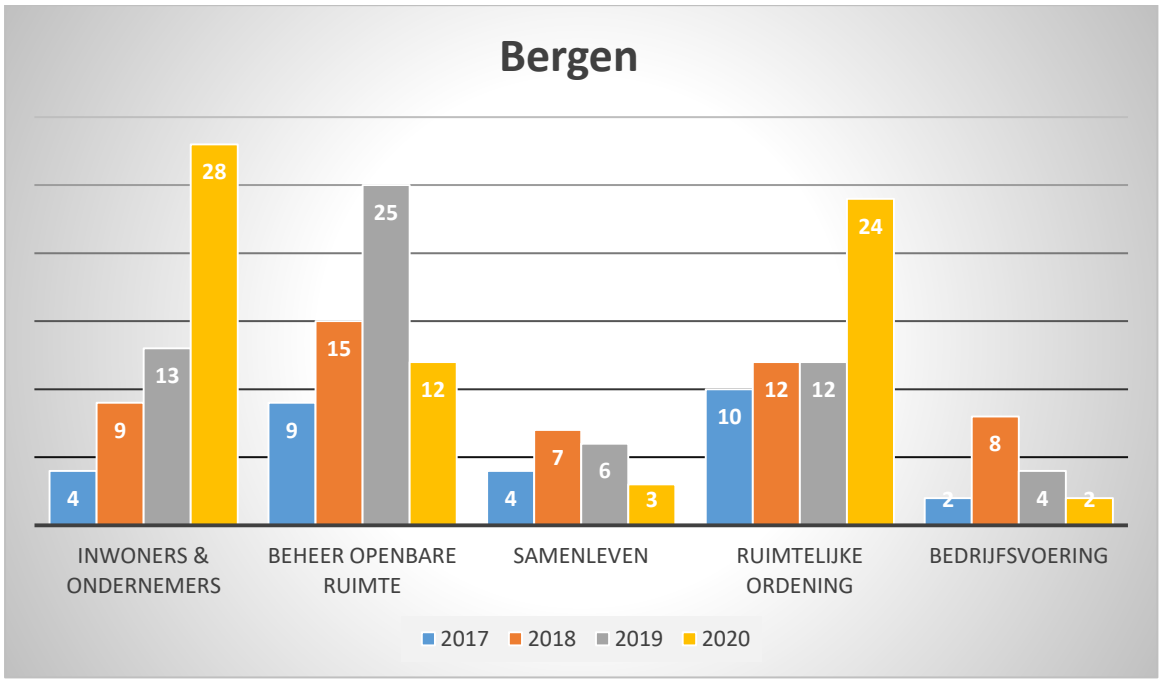
Op basis van het bovenstaande, wordt een aantal aanbevelingen gedaan dat in de tweede helft van 2021 uitgevoerd kunnen worden. De meeste aanbevelingen hebben raakvlakken met de aanbevelingen als vermeld in het onderzoek van de rekenkamercommissie (RKC). Een volledig overzicht van de status betreffende de invoering van alle aanbevelingen van de RKC, volgt samen met de halfjaarlijkse rapportage klachten 2021 (aanbeveling 10 RKC).

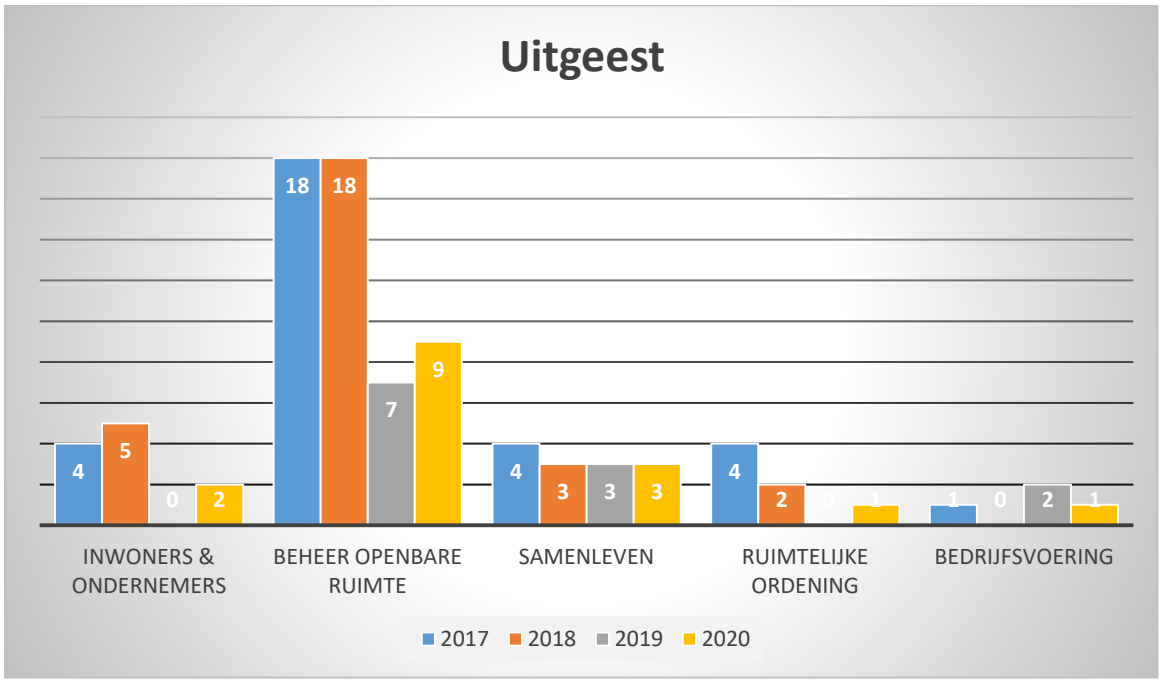
Bij sommige aanbevelingen is de planning afhankelijk van de invoering van het zaaksysteem.

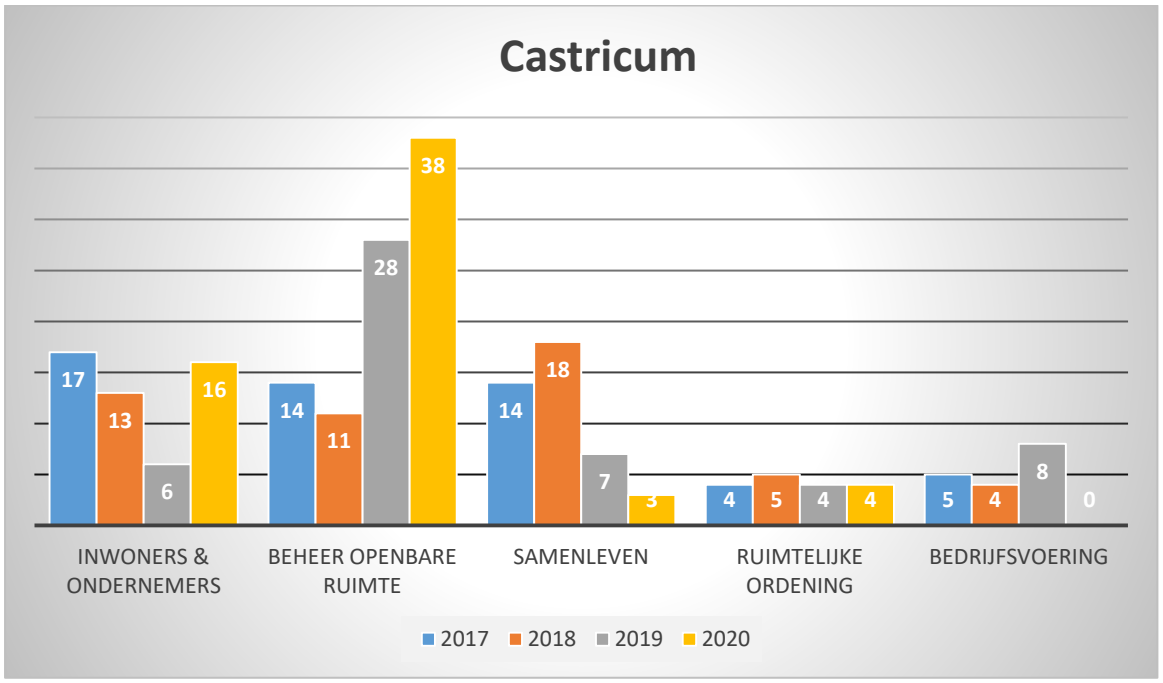
Onderwerp	Aanbeveling	Uitvoering	Planning
Klachten externe partijen RKC aanbeveling 1&3	Websites aanpassen, zodat duidelijk is waar de klacht ingediend kan worden.	Teammanager Communicatie i.s.m. klachtencoördinator	3e kwartaal 2021
Rapportage externe zorgverleners RKC aanbeveling 3	Uitvragen gegevens bij regionale netwerkorganisatie	Teammanager Contractmanagement afdeling Samenleven i.s.m. klachtencoördinator	4e kwartaal 2021
Doorlooptijd berekening klachten RKC aanbeveling 7	In het zaaksysteem implementeren	Projectleider zaaksysteem i.s.m. klachtencoördinator	4e kwartaal 2021
Rappel beantwoording klachtencoördinator	In het zaaksysteem implementeren	Projectleider zaaksysteem i.s.m. klachtencoördinator	4e kwartaal 2021
Onderzoek naar onderliggende oorzaken stijging/daling aantallen klachten RKC aanbeveling 7	Dataspecialisten inschakelen om informatie uit systemen te halen	Data-analist (vacature staat nu uit)	4e kwartaal 2021

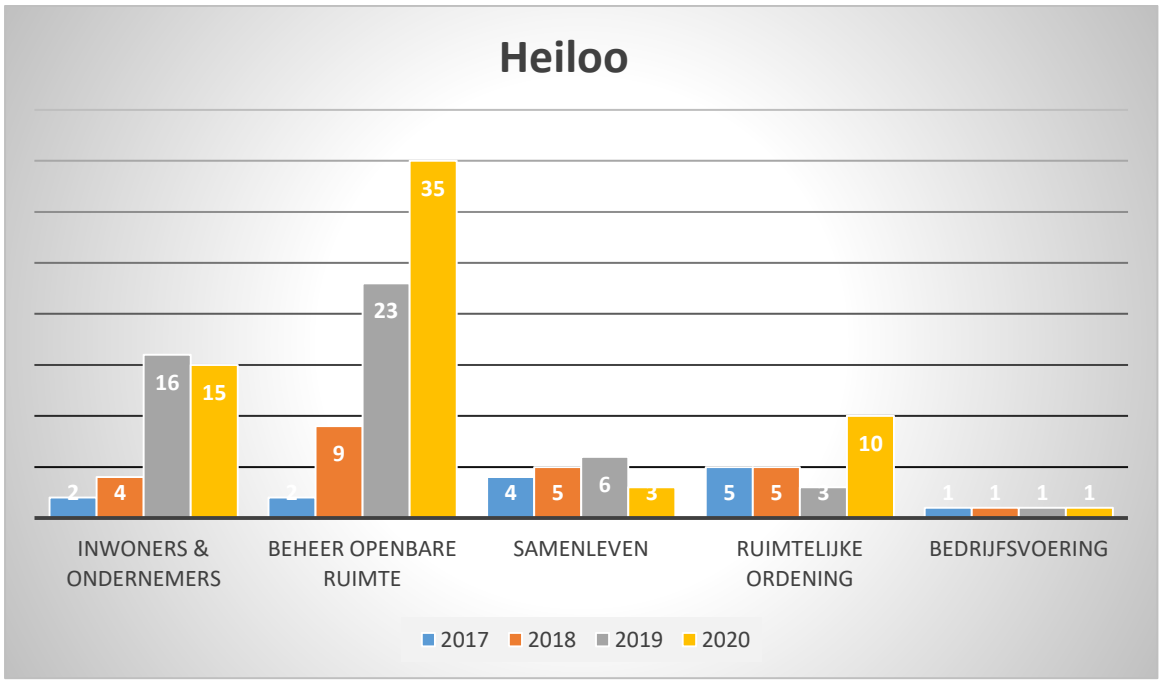
Prioriteit geven aan bejegening klachten	De teammanagers nemen een bejegeningsklacht direct in behandeling	Managementteam BUCH werkorganisatie	3e kwartaal 2021

Terechte klachten per gemeente






Castricum
17
13
6
16
14
11
28
38
14
18
7
3
4
5
4
4
5
4
8
0
INWONERS & ONDERNEMERS
BEHEER OPENBARE RUIMTE
SAMENLEVEN
RUIMTELIJKE ORDENING
BEDRIJFSVOERING
2017
2018
2019
2020


Heiloo
2
4
16
15
2
9
23
35
4
5
6
3
5
5
3
10
1
1
1
1
INWONERS & ONDERNEMERS
BEHEER OPENBARE RUIMTE
SAMENLEVEN
RUIMTELIJKE ORDENING
BEDRIJFSVOERING
2017
2018
2019
2020

Bijlage 1: Bestuurlijke reacties rekenkameronderzoek

Uniforme reactie van de colleges van de gemeente Bergen, Uitgeest, Castricum en Heiloo.

Aan de leden van de Rekenkamercommissie

ONDERWERP Bestuurlijke reactie op het rapport van het Rekenkameronderzoek naar klachtbehandelingsprocedures in de BUCH gemeenten

Onderstaand treft u de bestuurlijke reactie aan op de bevindingen van het Rekenkameronderzoek naar de infrastructuur van klachtbehandeling.

Aanleiding
Decentralisaties, de inrichting van de BUCH-werkorganisatie en het uitbesteden van gemeentelijke dienstverlening aan vele marktpartijen, maken het de BUCH-gemeenteraden niet eenvoudig om een goed beeld te krijgen van de kwaliteit van de klachtbehandeling. De Rekenkamercommissie heeft hierin aanleiding gezien om onderzoek in te stellen met de volgende hoofdvraag: Is de infrastructuur voor behoorlijke klachtbehandeling in de BUCH-gemeenten adequaat en worden de BUCH-gemeenteraden voldoende geïnformeerd over de klachtbehandeling in hun gemeente?

Algemeen
Het onderzoek en rapport bieden een helder en compleet inzicht in de wijze waarop de gemeente klachtbehandeling heeft vormgegeven. Wij zijn content met de constatering dat wij voldoen aan de afdeling “klachtbehandeling” van de Algemene wet bestuursrecht. Het rapport beschrijft veel aanknopingspunten voor een optimale klachtafhandeling.

Aanbevelingen
1. Geef op de gemeentelijke websites een heldere uitleg over het indienen van klachten over de dienstverlening van de gemeente en de klachtenprocedure. Geef deze uitleg een prominente, makkelijk vindbare plek op de websites en zoek ook andere mogelijkheden in het scala van communicatieve uitingen van de gemeente.

Bestuurlijke reactie
De mogelijkheid om een klacht in te dienen is volgens het college voldoende beschikbaar via de website. Op de hoofdpagina staat een blokje om direct een klacht in te kunnen indienen. Een klacht indienen is laagdrempelig en kan overigens ook mondeling en via andere kanalen worden ingediend zoals vermeld op de website. Verbeteringen zijn echter mogelijk.

Deze aanbeveling wordt onderschreven en uitgevoerd: het inkorten van het klachtenformulier (minder klikken) en een korte heldere uitleg van de klachtenregeling.
Het klachtenformulier Jeugd kan niet worden ingekort, deze gegevens zijn nodig voor een formele klacht volgens het Jeugdrecht.

2. Draag zorg voor onpartijdige klachtafhandeling, bijvoorbeeld door een onafhankelijke gemeentelijke klachtadviescommissie.

Bestuurlijke reactie
Deze aanbeveling wordt onderschreven en zal na onderzoek aan de raad worden voorgelegd.

3. Geef op de gemeentelijke websites duidelijker aan waar burgers hun klachten kunnen indienen over dienstverleners waaraan de gemeente taken heeft uitbesteed (in de brede zin van het woord).

Bestuurlijke reactie
Verbeteringen zijn al aangebracht (verwijzingen naar Cocensus en HVC), verbeteringen in voorlichting (waar men een klacht kan indienen over een externe partij) op de website zijn wenselijk.

Deze aanbeveling wordt onderschreven en wordt uitgevoerd: er worden meer verwijzingen (links) opgenomen naar grote externe partijen. Het vermelden van alle externe dienstverleners komt het overzicht voor de inwoner niet ten goede. Als voorbeeld: het domein Samenleven kent 182 aanbieders. Wel kan er een aantekening komen te staan over de eindverantwoording van de gemeente. Dat wil zeggen als de klager ontevreden is over de klachtbehandeling door een externe partij, dan kan de klager alsnog het klachtenformulier van de gemeente gebruiken, zodat wij in gesprek kunnen gaan met deze externe dienstverlener.

4. Maak duidelijke afspraken met de dienstverlenende organisaties waar de gemeente taken aan heeft uitbesteed (in de brede zin van het woord) over de wijze waarop klachten worden afgehandeld. Spreek ook met deze organisaties expliciet af hoe, en hoe frequent, de colleges en gemeenteraden over klachten worden geïnformeerd.

Bestuurlijke reactie
Er worden contracten gesloten inclusief service-level-agreement en ook klachtbehandeling is daar een onderdeel van. Veel zorgaanbieders werken (boven) regionaal en registreren klachten niet op gemeenteniveau maar op (boven)regionaal niveau. Dit betekent dat als de gemeente inzage wil hebben in het aantal klachten per gemeente de zorginstelling het systeem hierop moet aanpassen.

Deze aanbeveling wordt onderschreven en wordt onderzocht. Indien deze gegevens aanwezig zijn wordt de raad hierover geïnformeerd.

5. Geef een expliciete beschrijving van de taken en bevoegdheden van de klachtencoördinator opdat hij/zij zijn/haar rol onafhankelijk en transparant kan vervullen.

Bestuurlijke reactie
Deze aanbeveling wordt onderschreven en onderzocht.

6. Overweeg om een lokale gemeentelijke ombudsman als tweedelijns klachtinstantie voor de vier BUCH-gemeenten in te stellen.

Bestuurlijke reactie
Wij zijn aangesloten bij de Nationale ombudsman en dit betreft een tweedelijns mogelijkheid. Deze mogelijkheid achten wij op dit moment voldoende.

7. Draag zorg voor een solide systeem voor registratie en verwerking van klachten die adequate analyse mogelijk maakt en inzicht biedt in de kwaliteit van de klachtbehandeling, zowel procedureel (behandeltijd, horen, afhandeling) als inhoudelijk (aard en oorzaak van de klacht).

Bestuurlijke reactie
Deze aanbeveling wordt onderschreven. Met de invoering van het nieuwe zaaksysteem wordt dit gerealiseerd.

8. Maak binnen de werkorganisatie afspraken over rollen, taken en verantwoordelijkheden bij klachtafhandeling en leg procedures vast van zowel informele als formele klachtafhandeling.

Bestuurlijke reactie
Deze aanbeveling wordt onderschreven en wordt uitgevoerd: processen zijn recent beschreven en deze worden in het nieuwe zaaksysteem ingebed. Daarbij kunnen rollen, taken en verantwoordelijkheden beter worden verankerd. Ook de informele route wordt hierin belegd met betere registratiemogelijkheden voor bijvoorbeeld zaakgebonden e-mail.

9. Beleg expliciet bij de werkorganisatie de taak om ontwikkelingen en trends in zowel de gemeentelijke als niet-gemeentelijke dienstverlening periodiek te analyseren en waar nodig verbeteringen te bevorderen.

Bestuurlijke reactie
Deze aanbeveling wordt onderschreven en wordt uitgevoerd: de klachtencoördinator gaat meer informatie vergaren, bijvoorbeeld bij de strategisch adviseur dienstverlening, waarbij ook niet-gemeentelijke dienstverlening wordt meegenomen in de rapportages en analyses.

10. Stel eisen met betrekking tot doorlooptijden, evaluatie en trendanalyse, en prestaties aan halfjaarlijkse klachtrapportages. Zorg ervoor dat in de gemeentelijke rapportage ook rapportages van de niet-gemeentelijke dienstverleners zijn opgenomen.

Bestuurlijke reactie
Deze aanbeveling wordt onderschreven:
- voor wat betreft onze eigen klachtbehandeling verwachten we met het in gebruik nemen van het zaaksysteem meer data te kunnen verzamelen met betrekking tot doorlooptijden, evaluatie en trendanalyses.
- voor wat betreft de dienstverlenende organisaties waar de gemeente taken aan heeft uitbesteed wordt dit nader onderzocht.

11. Bespreek de klachtrapportages tweemaal per jaar in de raad

Bestuurlijke reactie
Deze aanbeveling wordt onderschreven en wordt uitgevoerd: het college ontvangt van de klachtcoördinator 2x per jaar een overzicht om ter kennisname door te zenden aan de raad, waarbij minimaal 1x per jaar de rapportage van de externe partijen is meegenomen.

Bijlage 2: Selectie complimenten

- *Dank voor uw reactie. Inmiddels heeft Compleet Duurzaam naar genoegen de zonnepanelen geleverd en hebben zij naar mij een vriendelijk financieel gebaar gemaakt. De klacht hoeft dan ook niet doorgezet te worden naar Duurzaam Bouwloket. Vriendelijk dank en een compliment voor uw bemoeienis met vr. groet,*
- *De Geesterduin is mooier en veiliger geworden. Een fijne dorpse uitstraling. Bedankt!*
- *Goedemorgen! Een compliment Blaaderenweg in Bergen voor de buitendienst van Bergen. De bermen zijn weer zoooo mooi met al die prachtige bloemen. Met vriendelijke groet,*
- *Bij dezen een compliment voor de snelle afhandeling tijdens het vernieuwen van mijn rijbewijs in Castricum. Fantastisch om online een afspraak te kunnen maken en tijdens de afspraak werd ik zeer snel geholpen. Ik heb nog nooit zo'n goede administratieve regeling gezien.*

- *Namens Ezra, heel hartelijk dank voor jullie inzet. Hij is zo blij met zijn driewieler fiets*
- *Ik wil een compliment geven voor de beplanting van rotondes en met name de beplanting in de nieuwe plantenbakken langs de Geesterduinweg. Iedere keer als ik er langs loop of fiets geniet ik van de kleuren. Leuk: heel origineel. En vlinder- en bij vriendelijk!*
- *Hi, Wij hebben de wasbon voor de auto ontvangen. Bedankt voor uw hulp! Gr.*